

Exemple de mission réalisée par HER (Habitat Etudes Recherche)

Mission d'accompagnement social pour la REHABILITATION de 612 logements

Le conseil général des Hauts de Seine (92) mène une politique de rénovation des quartiers en difficulté. Les quartiers sud de Villeneuve-la-Garenne figurent parmi les 17 sites prioritaires du dispositif. Après une consultation des habitants menée depuis 2009, le bailleur Coopération et famille a engagé en février 2011 une opération de réhabilitation en site occupé dont il délègue la maîtrise d'œuvre sociale au groupe HER, Habitat Etudes Recherches. Les travaux devraient durer trois ans.



Avec 251 logements traçant un arc de 340 mètres de long, la "Banane" est l'un des cinq bâtiments concernés par la réhabilitation à Villeneuve-la-Garenne (photo www.hauts-de-seine.net).

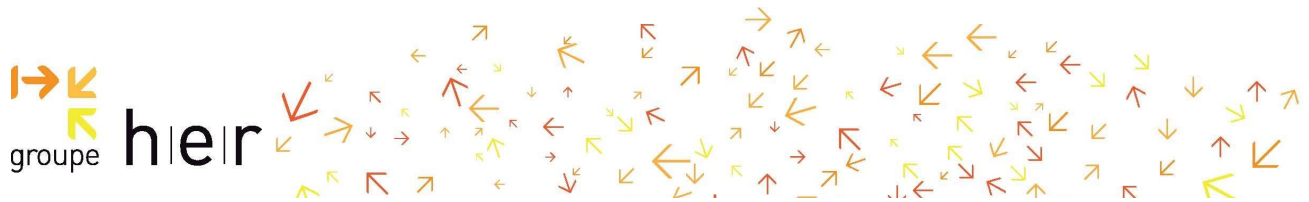
Située au nord du département des Hauts-de-Seine, en banlieue parisienne, Villeneuve-la-Garenne est une commune récente, qui a connu une croissance rapide de sa population, à la suite de constructions massives de logements sociaux sur de grandes parcelles privées, entre les années 1950 et 1970, essentiellement pour des raisons historiques de solidarité : appel de l'abbé Pierre en 1954, retour des rapatriés d'Algérie en 1962 (source : Joelle Boneu-Merckaert).

Les enjeux de la mission

Les équipes HER constituent l'interface entre Eiffage Construction, l'entreprise effectuant les travaux de réhabilitation, le locataire qui peu à peu devrait être partie prenante dans cette rénovation et le bailleur Coopération et famille qui souhaite maîtriser le planning du chantier. Pour y parvenir, les chargés de mission interviennent sur différents plans :

- informer à différentes reprises les habitants sur les travaux devant être réalisés
- repérer les difficultés sociales afin de trouver des solutions sur mesure avec le bailleur
- Veiller au bon déroulement des travaux opérés par l'entreprise.

En effet, la satisfaction des locataires sur un chantier effectué à leur domicile constitue une priorité, d'où le grand nombre d'outils de communication et d'accompagnement mis en place tout au long de la réhabilitation.



Communiquer auprès des familles

La circulation des informations entre le bailleur, les associations, les représentants des copropriétaires et les habitants concernés est primordiale pour la réussite de la rénovation. Les ménages sont rencontrés à de nombreuses reprises et selon différentes approches : des brochures, un lieu d'accueil, des réunions, des visites à domicile :

1. Réunions par montée d'escalier
2. Permanences d'information dans un logement témoin : réponse aux questions, recueil des réclamations des ménages
3. Livret « réhabilitation, mode d'emploi » : rappel du programme des travaux, planning des interventions, interlocuteurs spécifiques, etc.
4. Fiche « du bon usage des nouveaux équipements » : grille de ventilation, alarme incendie, porte coupe-feu, etc.
5. Livret de bonne pratique pour « maîtriser ses dépenses d'énergie »
6. Atelier « bonnes pratiques énergétiques » animé par un intervenant extérieur

Les entretiens individuels

Précédés d'une information collective, les entretiens individuels ont lieu au domicile de chacun des ménages. Il s'agit d'anticiper les situations particulières, qu'il s'agisse d'aspects matériels du logement ou de difficultés d'ordre social. En lien avec le bailleur et les entreprises, il s'agit d'apporter des solutions adaptées au cas par cas selon les situations : auprès des personnes âgées (aide à domicile), gestion de suroccupation (relogement temporaire), etc.

Le suivi auprès du bailleur

L'ensemble des enquêtes individuelles fait l'objet d'un rapport sous forme de tableau synoptique qui reprend les informations liées à un logement déterminé :

- caractéristiques sociales des ménages (éventuellement, besoins de suivi et d'accompagnement social)
- caractéristiques particulières pouvant avoir un impact sur les travaux (santé, handicap, travail à domicile...)
- disponibilité par rapport au chantier (remise des clés)
- réseau familial ou amical (hébergement pendant les travaux)
- attentes particulières.

Toute urgence qui pourrait se traduire par la non-disponibilité du logement au moment des travaux est immédiatement signalée.

L'enchaînement des travaux sur un chantier de réhabilitation s'effectue très rapidement, logement après logement, simultanément sur plusieurs domiciles. Proximité, réactivité et communication en temps réel sont les qualités attendues des chargés de mission HER. Bien informés, les habitants s'impliquent d'autant mieux dans le déroulement des travaux. En cas d'insatisfaction, HER sera à leur écoute et devra relayer leurs réclamations auprès des bailleurs et des entreprises.

Les équipes HER travaillent sur un ensemble d'autres missions, telles que le relogement, la concertation avec les habitants, les foyers de travailleurs migrants ou la réalisation d'études sociales. Pour en savoir plus, voir les [missions en cours](#).